ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

କ୍ରେଡିଲା ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍ ("କ୍ରେଡିଲା", କିମ୍ବା "କମ୍ପାନୀ") ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନାରେ ନିରପେକ୍ଷତା, ସୁଗମତା ଏବଂ ସମାବେଶିକତା ପ୍ରତି ପ୍ରତିବଦ୍ଧ। ଏହି ନୀତି କମ୍ପାନୀର ସେହି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ଢାଞ୍ଚାକୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରେ ଯାହା ଅନୁଯାୟୀ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (RBI) ଦ୍ୱାରା ଜାରି ହୋଇଥିବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, ବିଧି ଓ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସରଣ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଓ ସମୟୋଚିତ ଢଙ୍ଗରେ ଗ୍ରହଣ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରାଯିବ।

ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି (PwD)ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ, ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ ଏଜେନ୍ସି, ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟ ଭଳି ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେନ୍ସି ଏବଂ/କିମ୍ବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାରୁ ଆସିଥିବା **ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସମେତ** କମ୍ପାନୀର ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ବିନା କୌଣସି ପକ୍ଷପାତିତାରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ।

ଶାସନ ପ୍ରଣାଳୀ

କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଫଳପ୍ରଦ ଓ ସମୟୋଚିତ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସୁସଂଗଠିତ, ବହୁସ୍ତରୀୟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିଛି। ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିମ୍ନଲିଖିତ ସ୍ତରଗୁଡ଼ିକୁ ନେଇ ଗଠିତ:

ସ୍ତର 1: ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ପ୍ରଥମ ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନ

ସ୍ତର 2: ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ - ସ୍ତର 1ରେ ସମାଧାନ ହୋଇନଥିବା ବା ପ୍ରଦତ୍ତ ଉତ୍ତରରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଉଚ୍ଚସ୍ତରୀୟ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ପ୍ରେରଣ ପାଇଁ

ସ୍ତର 3: ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) **ଲୋକପାଳ – ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ** ଆରବିଆଇ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ସୁବିଧା।

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ସ୍ତର 1: ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବା

ଗ୍ରାହକମାନେ **କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ମନୋନୀତ** ନୋଡାଲ ଅଫିସରମାନଙ୍କ ନିକଟରେ ସେମାନଙ୍କର **ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ। ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିଷ୍ପତ୍ତି କ୍ଷେତ୍ରରେ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ ହିଁ ପ୍ରଥମ ସମ୍ପର୍କ ବିନ୍ଦୁ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ।**

ନୋଡ଼ାଲ ଅଫିସରମାନଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ:

କ୍ରେଡିଲା ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍
ଦ୍ୱିତୀୟ ମହଲା, ଅଲ୍ କାର୍ଗୋ ହାଉସ୍, କାଲିନା, ସି ଏସ୍ ଟି ରୋଡ୍, ସାଣ୍ଟାକ୍ରୁଜ୍ (ପୂର୍ବ), ମୁମ୍ବାଇ - 400098, ମହାରାଷ୍ଟ୍ର, ଭାରତ

ଇ ମେଲ୍: grievance@credila.com | **ଫୋନ୍:** +91 22 50164642
କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସମୟ:

- **ସୋମବାର–ଶୁକ୍ରବାର:** 9:30 AM–6:00 PM,
- **ପ୍ରଥମ, ତୃତୀୟ ଓ ପଞ୍ଚମ ଶନିବାର:** 9:30 AM–2:00 PM

ସମାଧାନ ସମୟସୀମା:
କମ୍ପାନୀ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ତାରିଖରୁ 20 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ସଚେଷ୍ଟ ରହିବ।

ସ୍ତର 2: ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯିବା

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସ୍ତର 1 **ରେ ପ୍ରଦତ୍ତ** ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, **ଅଥବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତାରିଖରୁ 20 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ ନ ହୁଏ,** ତେବେ **ଗ୍ରାହକ** ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଅଭିଯୋଗ ପଠାଇପାରିବେ।

ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ:

ଶ୍ରୀମତୀ ବୈଜୟନ୍ତୀ ଆଲବାଲ ଶର୍ମା

ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ

କ୍ରେଡିଲା ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ଦ୍ୱିତୀୟ ମହଲା, ଅଲ୍ କାର୍ଗୋ ହାଉସ୍, କାଲିନା, ସି ଏସ୍ ଟି ରୋଡ୍, ସାଣ୍ଟାକ୍ରୁଜ୍ (ପୂର୍ବ), ମୁମ୍ବାଇ - 400098, ମହାରାଷ୍ଟ୍ର, ଭାରତ

ଇ ମେଲ୍: pno@credila.com

ସ୍ତର 3: ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ)ର ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଉପସ୍ଥାପନ

କମ୍ପାନୀ **ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର** 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ **ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବା।**

ଯଦି ଗ୍ରାହକ କମ୍ପାନୀର ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ଅଥବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ ନ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମ ଦ୍ୱାରା ଆରବିଆଇ ଲୋକପାଳଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ:

ୱେବସାଇଟ୍ : https://cms.rbi.org.in

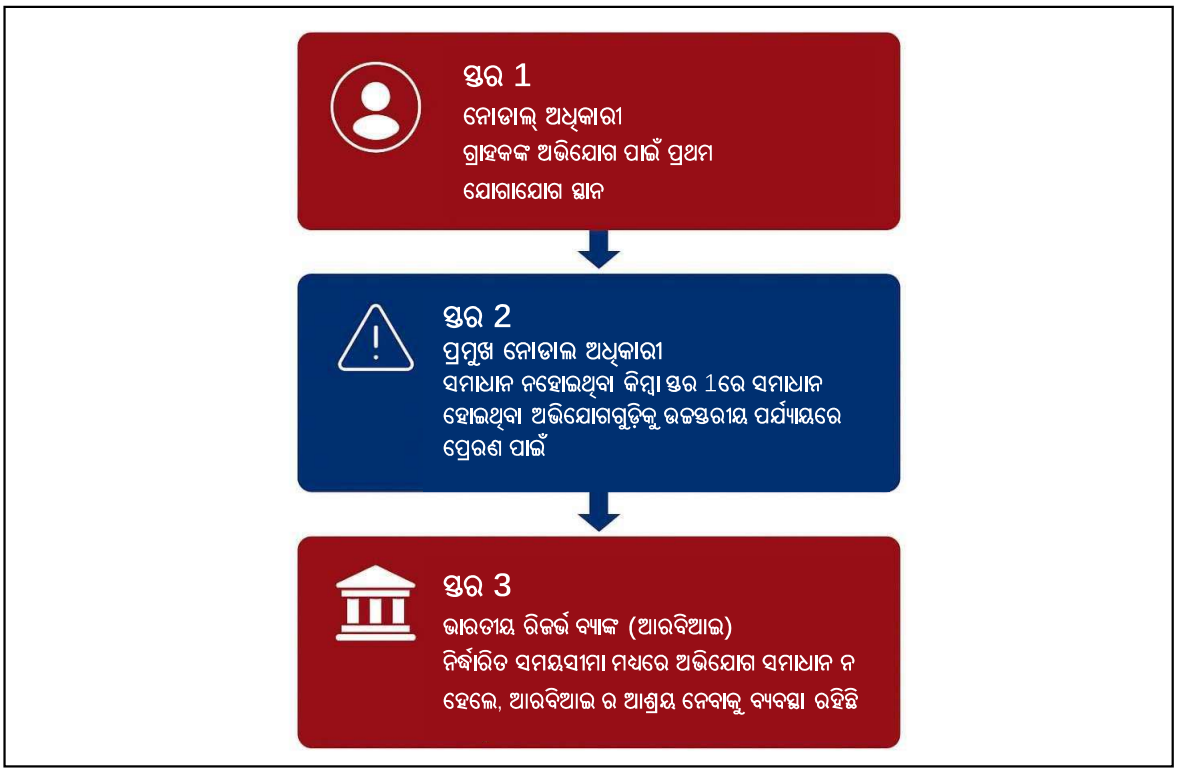
ଇ ମେଲ୍: crpc@rbi.org.in

ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର (ଟୋଲ୍-ଫ୍ରି): 14448 (ସକାଳ 9:30 ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5:15)

ଭୌତିକ ଠିକଣା:

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (CRPC):
ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (RBI)
ସେଣ୍ଟ୍ରାଲ୍ ଭିଷ୍ଟା, ସେକ୍ଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ – 160 017

ପ୍ରକ୍ରିୟା ଫ୍ଲୋଚାର୍ଟ


ସ୍ତର 1
ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀ
ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ପ୍ରଥମ
ଯୋଗାଯୋଗ ସ୍ଥାନ
ସ୍ତର 2
ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ
ସମାଧାନ ନହୋଇଥିବା କିମ୍ବା ସ୍ତର 1ରେ ସମାଧାନ
ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଉଚ୍ଚସ୍ତରୀୟ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ
ପ୍ରେରଣ ପାଇଁ
ସ୍ତର 3
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ)
ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନ
ହେଲେ, ଆରବିଆଇ ର ଆଶ୍ରୟ ନେବାକୁ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି